

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang rumah sakit disebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit umum sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memegang peranan yang cukup penting dalam pembangunan kesehatan. Rumah sakit umum mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, sedangkan misi khusus adalah aspirasi yang ditetapkan dan ingin dicapai oleh pemilik rumah sakit umum. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan semua jenis penyakit dari yang bersifat dasar sampai spesialis. Tugas pokok rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.

Tugas dan fungsi rumah sakit menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 983 tahun 1992 adalah sebagai organisasi sosial kemasyarakatan serta kesehatan keluarga dan lingkungan, sangat jelas bahwa dalam mengelola sebuah rumah sakit tidaklah mudah dan bisa dikatakan cukup rumit. Dalam mengelola rumah sakit diperlukan banyak tenaga-tenaga profesional yang terdiri dari dokter, perawat,

paramedik, apoteker serta operator instrument alat-alat penunjang kesehatan. Dewasa ini fungsi atau keberadaan rumah sakit bukan sekedar ditinjau dari aspek sosial saja, melainkan sudah mengarah ke bisnis rumah sakit. Di sinilah letak pentingnya sebuah strategi yang harus dimiliki oleh rumah sakit. Mengelola sebuah rumah sakit swasta mungkin lebih mudah dibanding mengelola rumah sakit milik pemerintah. Hal ini cukup jelas, karena rumah sakit swasta sangat mengedepankan fungsi bisnis dibanding fungsi sosialnya, sehingga tidak jarang kita mendengar suatu rumah sakit menolak pasien karena tidak mampu membayar biaya perawatan.

Adanya otonomi daerah, di mana bidang kesehatan termasuk ke dalam urusan yang diserahkan kepada daerah dan adanya kebijaksanaan swadana serta masuknya sektor swasta dalam bidang kesehatan akan mendorong kompetisi dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara lebih efisien, sehingga pemberi pelayanan kesehatan harus merubah pandangannya untuk lebih berorientasi pada pasar atau konsumen, dengan melakukan perbaikan mutu pelayanan. Kondisi seperti itu akan menuntut rumah sakit untuk melaksanakan kinerjanya dengan baik. Di sisi lain rumah sakit juga dituntut untuk lebih profesional dalam memberikan jasa dan pelayanannya karena pasien sebagai pelanggan telah memberikan pembayaran sesuai ketentuan yang diberlakukan oleh rumah sakit. Sejalan dengan komersialisasi rumah sakit, tuntutan masyarakat juga saat ini semakin kuat. Masyarakat semakin hari menjadi semakin pandai dan kritis (Juniawati, 2016).

Dalam mencapai tujuan yang berorientasi kepada kepuasan pasien, di samping aspek fasilitas rumah sakit, peranan dokter, paramedis dan non medis menjadi sangat penting karena kinerja mereka akan menentukan persepsi dan kinerja yang dirasakan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Widaryanto, 2005). Menurut salah satu edaran yang dikeluarkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2003

dinyatakan bahwa salah satu tujuan yang hendak dicapai pembangunan di bidang kesehatan di Indonesia pada saat ini adalah mencapai masyarakat, bangsa dan negara dimana penduduknya memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata. Artinya bahwa pemerintah Republik Indonesia sekarang ini sedang berusaha untuk mewujudkan suatu kondisi dimana masyarakat Indonesia mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, yang memiliki kualitas diandalkan pada saat dibutuhkan tanpa adanya hambatan baik yang bersifat ekonomi maupun non-ekonomi.

Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting bagi penyedia pelayanan kesehatan, dimana proporsi yang sama besarnya juga diberikan pada praktisi pemasaran yang memberikan perhatian pada kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan pada kenyataannya sering terbukti memberikan sumbangan pada keberhasilan dalam praktek pelayanan kesehatan. Artinya bahwa kualitas rumah sakit dapat memberi dampak positif yang signifikan pada kepuasan pasien, yang mana pada gilirannya akan menimbulkan dampak positif pada loyalitas mereka atau kemauan mereka untuk mendapatkan pelayanan kembali pada saat mereka membutuhkan di masa yang akan datang di rumah sakit tersebut (Barus, 2017).

Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali merupakan salah satu dari sekian banyak rumah sakit yang ada di kabupaten boyolali. Pada mulanya rumah sakit boyolali masih berupa balai pengobatan Hidayah yang memulai operasionalnya pada tanggal 02 September 2011 yang di naungi oleh Yayasan Dua September Boyolali. Beberapa bulan kemudian tepatnya pada tanggal 02 Mei 2012 Balai Pengobatan Hidayah dikembangkan menjadi Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali bersamaan dengan turunya izin dari Bupati Boyolali melalui Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten No. 503/002/30 Tahun 2012. Setahun kemudian

tepatnya pada bulan Januari 2013 Balai Pengobatan Hidayah Resmi menjadi Rumah Sakit umum (RSU) Boyolali dengan izin No. 503/ 01/ 2013.

Sebagai rumah sakit yang masih tergolong baru, perlu adanya sebuah strategi yang komprehensif agar RSU Hidayah dapat bersaing secara sehat dengan rumah sakit yang telah lebih dulu berdiri dan melakukan kegiatan operasionalnya. Hal ini bertujuan, agar rumah sakit Hidayah memiliki daya saing yang positif serta mampu menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan strategi bisnis yang tepat. Selain itu, strategi pengembangan rumah sakit juga berfungsi sebagai roadmap dalam menjalankan kegiatan operasional rumah sakit agar visi dan misi rumah sakit dapat tercapai dengan maksimal.

Penelitian ini juga telah mengacu pada penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Agnieszka Sitko-Lutek dan Marta Cholewa-Wiktor (2015) dalam penelitiannya yang berjudul: *Benchmarking For public Hospital Management-Research Finding*. Ia menyatakan bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja rumah sakit agar tetap dapat bersaing dengan kompetitor maka sebuah rumah sakit harus mampu dan mau melakukan benchmarking terhadap institusinya sendiri, hal ini dilakukan dengan tujuan mendapatkan pola terbaik dari sistem operasional yang dijalankan.

Selanjutnya penelitian dari Nicholas Bloom, Carol Propper, Stephan Seiler dan John Van Reenen (2015) dalam penelitiannya yang berjudul: *The Impact of Competition on Management Quality: Evidence From Public Hospitals*. Ia menyatakan bahwa persaingan yang tinggi dalam konteks manajerial memberikan dampak yang positif terhadap kinerja rumah sakit. Hal ini cukup bisa diterima, karena pada dasarnya sebuah persaingan yang terjadi diantara dua perusahaan atau lebih akan memaksa sebuah perusahaan untuk mengeluarkan usaha terbaiknya untuk

memenangkan persaingan dan juga mendapatkan nilai superior dari konsumen yang kemudian akan berdampak pada kinerja rumah sakit secara keseluruhan.

Dalam penelitian lainya dilakukan oleh Joseph S. Coyne, dkk (2014) dalam penelitiannya yang berjudul: *Triple Aim Program: Assesing its Effectiveness as a Hospital Management Tool*. Ia menyatakan bahwa saat ini permasalahan yang dihadapi oleh pasien adalah transparansi harga atau biaya pengobatan oleh rumah sakit, meskipun pemerintah telah berkonsentrasi untuk menyelesaikan masalah ini, namun dilapangan masih banyak tantangan yang dihadapi berkaitan dengan transparansi biaya ini. Oleh karena itu iia menyatakan bahwa Tool Triple Aim dapat memberikan solusi terbaik yang terjadi antara pasien dan rumah sakit sebagai pelayan kesehatan.

Dari uraian diatas, ternyata permasalahan yang muncul dalam konteks manajemen rumah sakit masih menyisakan banyak pertanyaan penelitian yang perlu dijawab dan dilakukan penelitian mendalam. Oleh karena itu, penulis berkesimpulan bahwa penelitian dengan tema: **STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT BERDASARKAN INDIKATOR MUTU KESELAMATAN PASIEN : STUDI PADA RUMAH SAKIT UMUM (RSU)HIDAYAH BOYOLALI** perlu kiranya untuk dilakukan.

## **B. Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini, penulis akan fokus pada masalah-masalah sebagai berikut:

1. Indikator mutu keselamatan pasien apa sajakah yang telah diterapkan di rumah sakit umum (RSU) Hidayah Boyolali?
2. Apa sajakah alternatif strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit umum (RSU) Hidayah Boyolali?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini secara mendalam akan menelaah tentang strategi pengembangan pada lembaga pelayanan kesehatan. Hal ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis indikator mutu keselamatan pasien apa sajakah yang telah diterapkan di rumah sakit umum (RSU) Hidayah Boyolali.
3. Menganalisis apa sajakah alternatif strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit umum (RSU) Hidayah Boyolali.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari studi yang dilakukan dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan keilmuan bagi pengembangan penelitian dan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan strategi mengembangkan pelayanan kesehatan rumah sakit di Indonesia.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran atau referensi tambahan yang berkaitan dengan analisa kebijakan-kebijakan strategi pemerintah tentang pelayanan kesehatan.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menjelaskan tentang isu – isu terkini mengenai kebijakan dalam pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit
- c. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan berupa wacana keilmuan kepada direktur, manajer dan top management dalam menyusun strategi di industri jasa pelayanan kesehatan.

## **E. Sistematika Penulisan**

Untuk menjelaskan apa yang akan dilakukan penulis dalam penelitian, berikut penulis sampaikan thesis outline:

### **BAB I (PENDAHULUAN)**

berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II (Kajian Teori)**

berisi tentang definisi konsep tentang rumah sakit, analisis lingkungan industri, analisis kapabilitas internal, analisis keunggulan kompetitif, pemilihan strategi, konsep strategi, analisis faktor eksternal, implementasi strategi, evaluasi dan pengendalian strategi, analisis SWOT, analisis AHP serta alur berfikir strategi bersaing.

### **Bab III (Metode Penelitian)**

berisi tentang data penelitian, metode penelitian, profil Rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali.

### **Bab IV (Data dan Analisis )**

berisi tentang analisis data dan pembahasan.

### **Bab V (Kesimpulan dan Saran)**

berisi tentang kesimpulan dan saran